



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

**Facultad de Ciencias Matemáticas**

**Escuela Académica Profesional de Estadística**

**Validación de un instrumento estándar para la  
medición de la calidad de servicios de salud pública**

**MONOGRAFÍA**

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Estadística

**AUTOR**

Eduardo Hugo CÁCERES DEL CARPIO

**ASESOR**

Violeta Alicia NOLBERTO SIFUENTES

Lima, Perú

2004

## **RESUMEN**

### **“Validación De Un Instrumento Estándar Para La Medición De La Calidad De Servicios De Salud Pública”**

EDUARDO HUGO CÁCERES DEL CARPIO  
ENERO – 2004

**Asesora:** Mg. Violeta Alicia Nolberto Sifuentes  
**Título Obtenido:** Licenciado en Estadística

En este trabajo se presenta un análisis de la validación de una escala de medición de la calidad de servicios de salud pública, basada en el instrumento SERVQUAL en términos de la satisfacción de los usuarios externos. Se utiliza índices de la confiabilidad del instrumento de medición, y se comprueba su validez de constructo utilizando el Análisis Factorial de Correspondencia simples aplicados en encuestas de satisfacción de usuarios.

#### **PALABRAS CLAVES:**

CALIDAD DE SERVICIOS  
SERVQUAL  
CONFIABILIDAD  
ANÁLISIS FACTORIAL

## **ABSTRACT**

### **“Validation Of A Standard Instrument For The Measurement Of The Quality Of Services Of Public Health”**

EDUARDO HUGO CÁCERES DEL CARPIO  
JANUARY – 2004

**Tutor:** Mg. Violeta Alicia Nolberto Sifuentes  
**Academic Degree:** Graduate in Statistic

This work presents an analysis of the validation of a scale of measurement of the quality of services of public health, based on the instrument SERVQUAL in terms of the satisfaction of the external users. We use indexes of the reliability of the instrument of measurement, and construct validity using the Factor Analysis Model applied to user satisfaction survey.

#### **KEY WORD:**

SERVICE QUALITY  
SERVQUAL  
RELIABILITY  
FACTOR ANALYSIS